

# **LAPORAN TUGAS AKHIR**

## **VARIASI MENU *BREAKFAST* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL DENPASAR MAKASSAR**



**MOHAMMAD HUSNI USMAN  
1410211018**

**PROGRAM STUDI D3 BINA WISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS FAJAR  
MAKASSAR  
2018**

# **LAPORAN TUGAS AKHIR**

## **VARIASI MENU *BREAKFAST* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL DENPASAR MAKASSAR**



**MOHAMMAD HUSNI USMAN  
1410211018**

**PROGRAM STUDI D3 BINA WISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS FAJAR  
MAKASSAR  
2018**

# LAPORAN TUGAS AKHIR

## VARIASI MENU *BREAKFAST* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL DENPASAR MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh

**MOHAMMAD HUSNI USMAN**  
**1410211018**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Makassar, 20 Februari 2018

Pembimbing



(Usman Rendra, S.Sos., M.Si.)  
NIDN. 0920127501

Ketua Program Studi D3 Bina Wisata  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial  
Universitas Fajar



PRODI BINA WISATA  
UNIVERSITAS FAJAR



(Nasrullah, S.ST.Par., M.Sc.)  
NIDN. 0910078501

# LAPORAN TUGAS AKHIR

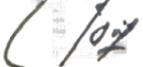
## VARIASI MENU *BREAKFAST* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL DENPASAR MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh

**MOHAMMAD HUSNI USMAN**  
**1410211018**

telah dipertahankan dalam ujian Laporan Tugas Akhir  
pada tanggal **22 Februari 2017**  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,  
Tim Penguji,

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Usman Rendra, S.Sos., M.Si.	Ketua Penguji	1 
2.	Nasrullah, S.ST.Par., M.Sc.	Penguji I	2 
3.	Asbah Hamid, S.H., M.H.	Penguji II	3 

Ketua Program Studi D3 Bina Wisata  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial  
Universitas Fajar



  
(Nasrullah, S.ST.Par., M.Sc.)  
NIDN. 0910078501

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Mohammad Husni Usman

NIM : 1410211018

Program Studi : D3 Bina Wisata

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Laporan Tugas Akhir yang berjudul **Variasi Menu *Breakfast* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel Denpasar Makassar.** Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah Laporan Tugas Akhir (LTA) tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah dituliskan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah Laporan Tugas Akhir dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 20 Februari 2018

Yang membuat pernyataan,



Mohammad Husni Usman  
NIM. 1410211018

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) serta menyusun dan menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan baik. Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dijalani penulis dilaksanakan di salah satu hotel yang ada di Makassar, yaitu Hotel Denpasar Makassar yang dilaksanakan selama 2 (dua) bulan terhitung sejak tanggal 31 Oktober 2017 sampai 04 Januari 2017.

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu persyaratan akademik Universitas Fajar Makassar untuk meraih gelar Diploma 3 (DIII), terkhusus pada Program Studi D3 Bina Wisata. Selain itu, dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini sebagai bentuk pengaplikasian ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan. Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) disusun berdasarkan apa yang telah penulis lakukan saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Denpasar Makassar.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan meluangkan waktunya dalam membimbing penulis, sehingga Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Ibu tercinta serta Ayah tercinta yang telah memberikan dukungan serta membesarkan saya selama ini mulai dari saya kecil hingga saat ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas bimbingan yang telah diberikan selama menyusun Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) kepada :

1. Bapak Prof. H. Sadly Abdul Djabar, MPA., selaku Rektor Universitas Fajar
2. Bapak Dr. Mulyadi Hamid, SE., M.Si., selaku Deputy Rektor I Bidang Akademik dan Kerjasama Universitas Fajar
3. Ibu Dr. Hj. Nirwana, SE., M.Si., Ak., selaku Deputy Rektor II Bidang Umum dan Keuangan Universitas Fajar
4. Bapak Dr. Ir. Nur Khaerat Nur, ST., MT., selaku Deputy Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Fajar
5. Bapak Dr. Mujahid, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Fajar
6. Bapak Usman Rendra, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Fajar Serta Pembimbing Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL)
7. Bapak Nasrullah, S.ST.Par., M.Sc., selaku Ketua Program Studi D3 Bina Wisata
8. Seluruh dosen tetap maupun dosen luar biasa pada Program Studi D3 Bina Wisata, yang telah menyalurkan ilmunya dari awal penulis kuliah di Program Studi D3 Bina Wisata hingga sekarang
9. Bapak Drs. Asba Hamid, SH.MH., selaku *General Manager* (GM) Hotel Denpasar Makassar yang telah mengizinkan penulis melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL)
10. Bapak Pattahuddin Ukkas S.E., selaku *Human Resource Manager* (HRM) Hotel Denpasar Makassar yang telah membantu selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung
11. *Chef* Hamdan, selaku *Executive Chef* Hotel Denpasar Makassar

12. Seluruh *staff Food and Beverage*: pak Hamdan, ibu Ivone Bayang, pak Zakaria, pak Zulkarnaen Hadju, mengajari penulis selama melaksanakan PKL
13. Seluruh keluargaku tercinta, om dan tante, serta saudara-saudariku tercinta. Terima kasih tak terhingga atas semua doa, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama ini baik dari segi materil dan juga *support* yang tak henti-hentinya diberikan
14. Seluruh teman-teman dan sahabat-sahabatku terkhusus di Program Studi D3 Bina Wisata Angkatan 2014: Mira, Uni, Faldi, Tita, Imo, Ekhy, Mala, Sarah, Tina, Anton dan Cavin
15. Tak lupa juga penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak lain yg juga turut membantu penulis dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL), ataupun turut memberikan dukungan dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) masih banyak memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna, baik dari segi pengetikan, redaksi kata, ataupun isi dari Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan juga kritik dari para pembaca yang sifatnya membangun agar kedepannya penulis dapat lebih baik dalam menyusun sebuah Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Penulis juga berharap semoga Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi para pembaca.

Makassar, 6 Januari 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud dan Tujuan .....	3
1.3. Manfaat.....	4
1.3.1 Manfaat bagi Mahasiswa .....	4
1.3.1 Manfaat bagi Industri .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Tentang Hotel.....	5
2.2. Tinjauan <i>Food And Beverage Product Department</i> .....	5
2.3. Fungsi Dan Tanggung Jawab Bagian <i>Kitchen</i> .....	8
2.4. <i>Food And Beverage Product Department</i> .....	8
2.5. Hubungan <i>Kitchen</i> Departemen Lain Di Hotel.....	9
2.6. Syarat Karyawan <i>Kitchen</i> .....	10
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Hotel Denpasar Makassar .....	12

3.2	Visi dan Misi.....	13
3.3	Produk & Jasa Hotel Denpasar Makassar .....	14
3.4	Struktur Organisasi Hotel Denpasar Makassar.....	17
3.5	Sturktur Organisasi <i>Food And Beverage Product</i> .....	21
BAB IV PEMBAHASAN		
4.1	Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	23
4.2	Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di <i>Food and Baverage Product Department</i> .....	24
4.3	Masalah dan Solusi.....	28
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan .....	29
5.2	Saran.....	29
5.2.1	Saran Untuk Mahasiswa.....	29
5.2.2	Saran Untuk Universitas.....	30
5.2.3	Saran Untuk Perusahaan .....	30
DAFTAR PUSTAKA.....		31
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	<i>Recipe Nasi Goreng Seafood</i> .....	25
Tabel 4.2	<i>Recipe Soto Ayam Madura</i> .....	26

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi Hotel Denpasar Makassar.....	18
Gambar 3.2	Struktur <i>Food And Beverage Department</i> .....	23

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Fasilitas-fasilitas Hotel Denpasar Makassar .....	xiii
Lampiran 2	Aktivitas Di <i>Kitchen</i> Hotel Denpasar .....	xv
Lampiran 3	Peralatan <i>Kitchen</i> Hotel Denpasar .....	xvii
Lampiran 4	<i>Plating</i> Makanan Hotel Denpasar .....	xviii
Lampiran 5	Penyerahan Plakat dan Sertifikat Dari Kampus Ke Pihak Industri.....	xix
Lampiran 6	Sertifikat PKL.....	xxx
Lampiran 7	Kartu Konsul.....	xxi
	Biodata Penulis.....	xxii

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu sumber pendapatan yang bisa diandalkan, kemajuan yang amat pesat di bidang industri pariwisata terutama transportasi dan telekomunikasi yang disertai dengan kemajuan ekonomi sejumlah negara, menyebabkan orang memiliki keinginan untuk berwisata dari satu tempat ke tempat yang lain. Hal ini yang memicu industri pariwisata di Indonesia terus berusaha meningkatkan pelayanan yang terbaik bagi para wisatawan. Selain itu, masih banyak upaya yang dilakukan pemerintah daerah maupun pusat dalam mempromosikan pariwisata di Indonesia. (Samsul Huda dan Jati Nurcahyo, 2015:45).

Salah satu sarana yang perlu dibangun menunjang sektor pariwisata adalah sarana akomodasi yang diwujudkan dalam bentuk bangunan yang sering disebut dengan hotel. Menurut Homby dalam Huda Samsul (2015:46) menyatakan bahwa hotel berasal dari kata *hotel*, perlu di pahami secara detail karena ada banyak macam dan ragamnya, tergantung dari pemikiran serta kondisi, baik secara teritorial, kultur, maupun pemahaman masyarakat dan bagaimana mereka menerjemahkannya.

Definisi di atas menggambarkan keberadaan hotel sebagai bentuk fisik yaitu bangunan yang menyediakan makanan dari sarana akomodasi. Kata *traveler* menegaskan adanya seorang yang melakukan perjalanan yang biasanya jauh, yang memerlukan tempat pemberhentian untuk beristirahat. Kriteria seorang

*traveler* kemudian juga berkembang, bahwa dia tidak harus mereka yang melakukan perjalanan jauh, tetapi dapat juga yang bepergian dalam jarak dekat.

Menurut Orgers, dalam Huda Samsul, (2015:46) "*Hotel is an establishman which offers accommodation, food and drink to travelers.*" Hanya saja kalau mengikuti definisi tersebut maka seorang dapat menyamakan hotel dengan pondokan atau tempat kos atau usaha lain yang mirip.

Penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan mengambil 1 departemen di Hotel Denpasar Makassar, yaitu *Food and Beverage Product Department*. *Food and Beverage Product Department* adalah salah satu departemen yang sangat penting di sebuah hotel, karena *Food and Beverage Product Department* Bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, restoran atau *Coffee – shop, Banquet* (resepsi pertemuan), makanan karyawan, dan sebagainya.

Dalam menjalankan tugasnya *Food and Beverage* terbagi menjadi 2 bagian, salah satunya yaitu: *Food and Beverage* bagian belakang, bagian ini tidak langsung bertemu atau berinteraksi dengan tamu karena harus melalui pramusaji/waitress, terdiri dari *kitchen*. *Kitchen* adalah tempat mengolah makanan mulai dari basah atau mentah menjadi makanan siap disajikan, dan *kitchen* juga berperan penting menyediakan hidangan *breakfast*. *Breakfast* merupakan istilah dalam dunia perhotelan yang berarti sarapan pagi, jenis-jenis *breakfast* yang dikenal dunia perhotelan terdiri dari 4 jenis diantaranya *Continental breakfast, English breakfast, American breakfast, dan Indonesia breakfast*. Adapun jenis *breakfast yang diterapkan* di Hotel Denpasar Makassar biasanya *Indonesia breakfast dan American breakfast*, dari kedua jenis

*breakfast* yang di terapkan di Hotel Denpasar Makassar menu yang disajikan kurang bervariasi sehingga kurang menarik minat pelanggan untuk *breakfast* di *restaurant* hotel. Berdasarkan latar belakang diatas sehingga penulis mengangkat judul **“Variasi Menu *Breakfast* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Hotel Denpasar Makassar”**

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

Maksud dari pembuatan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu persyaratan akademik Universitas Fajar khususnya Program Studi D3 Bina Wisata. Selain itu, pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) juga sebagai sarana pengaplikasian ilmu bagi mahasiswa dan juga sebagai pengenalan dunia kerja yang sesungguhnya bagi mahasiswa.

Adapun tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini diantaranya adalah :

1. Sebagai pengaplikasian ilmu yang telah diperoleh dibangku perkuliahan.
2. Sebagai wadah untuk menjalin kerjasama antara kampus dan juga industri.
3. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa/mahasiswi untuk mempelajari hal baru yang tidak diperoleh selama mengikuti perkuliahan di kampus.
4. Data yang telah diperoleh dan dikumpulkan dapat berguna sebagai sumber informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

### **1.3 Manfaat**

#### **1.3.1 Manfaat penulisan bagi Mahasiswa**

Sebagai wadah bagi mahasiswa untuk merasakan bagaimana dunia kerja yang sesungguhnya dan merasakan bagaimana mengambil tanggungjawab dari setiap tugas yang telah diberikan pada departemen masing-masing.

#### **1.3.2 Manfaat bagi Industri**

Membantu industri dalam pelaksanaan operasional hotel, dimana peserta PKL membantu dalam hal Sumber Daya Manusia (SDM).

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Tentang Hotel**

Hotel merupakan salah satu komponen atau sarana pokok didalam industri pariwisata, sebagai salah satu usaha yang dikelola secara komersial dengan menyediakan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas pelayanan lain yang dibutuhkan tamu selama ia tinggal dihotel ataupun menginap. Oleh karena itu, pengusahaan suatu hotel harus dikelola secara professional. (Sihite Richard, 2000:2)

Sedangkan pengertian hotel menurut Bagyono, (2014:63), Hotel jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minuman serta pelayanan lainnya.

Hotel suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. (Sulatsyono Agus, 2016:5).

#### **2.2 Tinjauan *Food and Beverage Product Department***

*Food and beverage product* adalah suatu bagian yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap penyediaan (*production*) makanan dan minuman untuk para *customer*. Pengertian *product* yang dihasilkan organisasi *food and beverage* adalah totalitas dari makanan dan minuman dan seperangkat atribut lainnya, termasuk di dalamnya adalah rasa, warna, aroma makanan, harga, dll (Soekresno, 2001 dalam Hesty Woro Yusnita dan Atun Yulianto, 2013).

*Food and beverage product* di dalam sebuah hotel atau lazim disebut dengan *kitchen* mempunyai beberapa seksi antara lain sebagai berikut (Bartono, 2000:55) :

- a. *Main Kitchen*: Pusat Produksi dan *Supply* Makanan
- b. *Pastry*: Pusat Pengolahan Roti
- c. *Butcher*: Pusat Pengadaan dan Penyangan Daging
- d. *Saucier*: Pusat Produksi Saus
- e. *Potagier*: Pusat Produksi *Soup* dan Kaldu
- f. *Entremetier*: Pusat Produksi Sayuran *Garnish*
- g. *Gardemanger*: Pusat Produksi Makanan Daging
- h. *Poissonier*: Pusat Produksi Makanan Ikan-ikanan
- i. *Fritures*: Pusat Gorengan
- j. *Pantry*: Pusat Minuman Non Alkoholik dan *Snack*
- k. *Satelies*: *Kitchen* Kecil Yang Merupakan Cabang Dari *Main Kitchen*
- l. *Store*: Gudang milik *kitchen*, *cold store* dan *dry store Food and Beverage Product* biasanya dipimpin oleh seorang *chef*, namun tidak semuanya seperti itu.
- m. *Store*: Gudang milik *kitchen*, *cold store* dan *dry store Food and Beverage Product* biasanya dipimpin oleh seorang *chef*, namun tidak semuanya seperti itu.

Untuk perusahaan yang terhitung menengah ke bawah, struktur organisasinya pun sederhana karena hanya memiliki karyawan yang terbatas pula. Bagian *food and beverage product* lazimnya menyediakan aneka ragam produk untuk menarik pelanggan sekaligus memberi variasi tambahan bagi pelanggan loyal agar mereka tidak meninggalkan kita untuk mencari variasi di tempat lain,

dengan memanfaatkan momentum hari-hari besar nasional maupun hari besar internasional sepanjang tahun dapat meningkatkan pendapatan jasa penjualan makanan dan minuman serta dapat memberikan kepuasan kepada tamu dengan variasi menu yang kita sajikan dan pelayanan yang kita berikan. (Hesty Woro Yusnita dan Atun Yulianto, 2013).

## 2.3 Fungsi dan Tanggung Jawab Bagian *Kitchen (Food and Beverage Product Department)*.

### a. *Executive Chef*

Bertanggung jawab terhadap kelancaran proses pengolahan makanan di dapur hotel. Bertugas: mengatur pembagian tugas dapur atau memimpin *briefing*, mempersiapkan dan membuat menu, membuat daftar pembelian bahan dan alat yang diperlukan di dapur atau membuat *market list*, menentukan *Food Cost* (prosentase harga pokok bahan), mengawasi tempat penyimpanan makanan, dan mengawasi jalannya pelayanan makanan.

### b. *Sous Chef*

Bertugas: mengawasi disiplin personelnnya, melakukan membuat laporan, dan menghadiri *briefing Chef*.

### c. *Chef De Partie*

Bertugas: melaporkan kebutuhan *food commodities*, mengatur dan mengkoordinasikan pelaksanaan *cooking*, memelihara sanitasi seksi yang dipimpinnya, dan menangani masalah *cooking* dan melaporkan pada *Executive Chef* bila ada masalah yang tidak bisa diatasi.

### d. *Senior Cook*

Bertugas: menangani penataan *mise in place*, menangani jenis *cook in order*, membantu penataan *service preparation*, dan menangani *cooking* sesuai dengan kegiatan seksinya.

e. *Second Cook*

Bertugas antara lain: membantu menangani *service preparation* dan menangani *cooking* sesuai dengan kegiatan seksinya dan membantu *Senior Cook*.

f. *Cook Helper*

Bertugas: menanggapi *cooking* di bawah bimbingan *Cook*, menanggapi penyajian *commodities*, dan membantu tugas *Cook*.

## 2.4 Hubungan *Kitchen Section* dengan Departemen Lain di Hotel

a. *Kitchen Section* dengan *Purchasing Department*

Bagian yang bertugas dalam pembelian semua barang kebutuhan *kitchen*.

b. *Kitchen* dengan *Engineering Department*

Memelihara dan memperbaiki kerusakan semua peralatan yang ada di *kitchen*.

c. *Kitchen* dengan *Restaurant*

*Restaurant* merupakan bagian yang berhubungan langsung dengan tamu, menawarkan segala *produk* yang dihasilkan *Food and Beverage Product* kepada tamu hotel.

d. *Kitchen* dengan *Front Office*

Bagian ini membantu dalam memberikan informasi mengenai jumlah dan jenis tamu (*VIP Group*). Atas dasar laporan ini *kitchen* akan membantu perencanaan pengolahan makanan sesuai dengan keadaan tamu.

e. *Kitchen* dengan bagian *Accounting*

Hubungan bagian ini dengan *kitchen* terutama menyangkut keuangan. *Accounting* juga mengeluarkan dana untuk pembelian alat dapur dan bahan makanan yang butuhkan serta membayar upah karyawan dapur.

f. *Kitchen* dengan *Stewarding*

Bagian *Stewarding* membantu menyediakan alat *kitchen* dan bertugas menjaga kebersihan seluruh ruangan *kitchen*.

## 2.5 Syarat Karyawan *Kitchen*

Bagi karyawan yang bertugas di dapur yang paling utama adalah menjaga kebersihan dan kesehatan, meliputi: diri sendiri (saat karyawan bertugas), lingkungan tempat kerja, produksi yang akan dijual, dan perlengkapan atau peralatan yang digunakan.

Syarat kebersihan dan kesehatan karyawan dapur adalah sebagai berikut:

- a. Kebersihan badan atau kulit karyawan dapur hendaknya diperhatikan dengan menghindari diri dari bau badan, nafas kurang sedap, serta penyakit kulit.
- b. Rambut harus selalu kelihatan rapi, sehat, mengkilat, tidak berketombe dan berbau apek. Rambut harus diikat bagi karyawan wanita dan bagi karyawan pria tidak dibenarkan berambut panjang. Karyawan harus memakai topi dan celemek.
- c. Tangan dan kuku karyawan harus bersih sebelum dan sesudah memasak dan selalu dicuci dengan sabun wangi. Karyawan dapur tidak dibenarkan berkuku panjang.

- d. *Uniform* (pakaian seragam) karyawan harus selalu bersih, rapi, enak dipakai, tidak kelihatan longgar atau sempit. (Candra Tri Mulyani, 2014)

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **3.1 Sejarah Singkat Hotel Denpasar**

Hotel Denpasar Makassar merupakan hotel yang termasuk klasifikasi hotel berbintang 3 di Makassar, Lokasi Denpasar Makassar sendiri terletak di Jl. Boulevard Panakukang Jasper II No.1 dan tidak jauh dari pusat perbelanjaan terbesar di kota Makassar yaitu Mall Panakukang, serta tempat penukaran uang asing (money changer) dan beberapa Bank. Hotel Denpasar juga memiliki lokasi yang strategis karena hanya membutuhkan waktu 30 menit untuk dapat sampai di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar, selain itu merupakan jalur transportasi umum yang memudahkan tamu hotel untuk dapat bepergian kemanapun menggunakan jasa transportasi umum. Hotel Denpasar Makassar dulunya dikenal dengan nama Pondok Tirta, yang statusnya merupakan wisma. Dan seiring dengan perkembangan zaman dan persaingan yang semakin ketat pemilik pondok tirta yaitu Akiang Saputra berinisiatif untuk merombak tirta menjadi sebuah hotel.

Pada tanggal 24 November 1997 pembangunan HOTEL DENPASAR MAKASSAR. Namun setelah beberapa bulan berjalan terhitung sejak pergantian nama. Hotel Denpasar Makassar mengalami masalah operasional sehingga Pak Akiang Saputra akhirnya menjual kepada Bapak H. Achmad DN pada tanggal 17 April 1998. Tahun 2003 Bapak H. Achmad DN melakukan penambahan gedung baru sehingga tahun 2006 dan di resmikan oleh Bapak Walikota Makassar yang menjabat saat itu Bapak Ilham Arif Sirajuddin pada tgl 25 Mei 2006.

Tahun 2017 pemilik hotel Denpasar Makassar adalah Hj. Salfiati dan direksi H. Fadli Achmad, SE,.MM posisi General Manager adalah Drs. H. Hamid Sh,. MH.

Selain itu pendapatan perbulan sekitar 250 juta dan sekitar 1 tahun bisa mencapai 3 M. Saat ini memiliki 40 karyawan, memiliki gedung 8 lantai, 70 kamar, dan terdapat ruang meeting, restaurant dan lainnya.

Beberapa fasilitas kamar;

- a) *Bathroom with bath tub and separate sower*
- b) *Individual Controller AC (Air Conditioner)*
- c) *Hairdryer*
- d) *Safety Deposit Box*
- e) *Mini Bar*
- f) *Satelite Televesion Program*
- g) *Bed side table*
- h) *Coffe table*
- i) *TV cabinet*
- j) *Luggage Rack*
- k) *Wardrobe*

### **3.2 Visi & Misi Hotel Denpasar Makassar**

#### a) Visi

Kami berusaha untuk menjadi perusahaan manajemen perhotelan Indonesia yang membuat kesan yang berbeda dan memberikan kesan positif dengan semua kalangan:

1. Sumber Daya Manusia: Kami mengembangkan dengan tim yang berbakat dengan sikap positif, kreatif dan inovatif serta dengan

pengalaman yang sangat baik yang membuat tamu kami senang, tersenyum dan kepuasan.

2. Mitra Kerja: Kami bersama-sama untuk menciptakan tekad yang kuat, hubungan jangka panjang dan hubungan saling menghargai karena hanya pemilik – operator seperti kami yang dapat melakukan hal ini.
3. Portofolio: Kami berusaha untuk mengembangkan merek hotel dan *resort* yang inovatif untuk menjadi merek terkemuka di setiap pasar yang kami layani.

b) Misi

kami bertujuan untuk memberikan pelayanan hotel yang berkualitas dengan pelayanan perhotelan Indonesia yang ramah dengan desain yang baik yang akan membuat orang senang dan tersenyum dan kepuasan kepada seluruh kalangan.

### **3.3 Produk & Jasa Hotel Denpasar Makassar**

a) Kamar

kamar adalah produk utama perhotelan yang menjadi target pasar terbaik di antara produk yang lain, jasa menggunakan kamar untuk bermalam terbilang cukup potensial tergantung pada letak dan lokasi pariwisata itu sendiri. Kamar mengalokasikan pendapatan terbesar bagi perhotelan, dengan membersihkan jasa menginap yang di sertai dengan pelayanan yang baik dan kelengkapan fasilitas yang menunjang kesempurnaan liburan bagi tamu. Dengan berbagai faktor pengunjung yang ada akan menjadi tolak ukur apakah tamu itu akan memilih hotel anda atau hanya melihat hotel anda dan pulang, jadi

kamar yang di pasarkan harus memiliki potensi yang bersaing dengan hotel lainnya

b) *Restaurant* berupa produk makanan

*Restaurant* adalah satu produk perhotelan yang memiliki urutan yang sangat konstan, karena merupakan pelengkap dari pelayanan perhotelan, adapun produk ini menunjang penghasilan yang potensial dari perhotelan. Produk ini terselenggara demi menunjang pelayanan tamu menginap, sehingga tamu tidak harus mencari hotel yang lain untuk mendapatkan makanan, dengan konsep yang demikian memungkinkan para tamu tetap tinggal dalam ruang lingkup hotel dan menyempurnakan semua pelayanan yang ada oleh perhotelan itu sendiri. Produk perhotelan ini dibuat untuk meng-*cover* kebutuhan tamu berupa sarapan, Makan Siang dan Makanan Malam.

c) Bar berupa produk minuman

Produk yang satu ini adalah adik kecil dari restoran yang tidak bisa dipisahkan lagi, karena memang produk perhotelan yang tidak bisa dipisahkan lagi, karena memang produk perhotelan ini berada dalam ruang lingkup departemen yang sama antara satu sama lain, produk bar memungkinkan para tamu untuk mencoba berbagai macam jenis minuman beralkohol ataupun *soft drink*.

Produk perhotelan ini berdampingan dalam satu atap departemen yaitu *food and beverage Department* yang mana diciptakan untuk menangani masalah produksi atau pembuatan produk makanan atau dan sekaligus menyajikannya kepada para tamu.

d) *Meeting Room*

*Meeting* sendiri merupakan fasilitas hotel yang bisa digunakan untuk berbagai keperluan yang berhubungan dengan bisnis, seperti rapat, atau lainnya seperti konferensi pers, seminar, dan sebagainya. *Meeting room* sendiri merupakan bagian dari fasilitas *business center* yang umum ditemukan di hotel. Karena tidak sedikit tamu yang menginap di hotel merupakan pebisnis, maka fasilitas ini memegang peranan yang penting dalam berjalannya bisnis hotel. Apalagi, tidak sedikit juga tamu yang mengadakan pertemuan atau *meeting* dengan menggunakan fasilitas *meeting room* ini.

e) *Massage* berupa jasa pijat

Produk *massage* adalah merupakan produk tambahan yang menjadi pelengkap dan memberikan pemasukan sekitar 10% dari sebuah perhotelan itu sendiri, meskipun demikian banyak dari pihak perhotelan mengkhususkan untuk mengembangkan potensi *massage* itu sendiri. Produk perhotelan ini juga berdampingan dengan berbagai macam produk lain berupa spa dan *boutique* yang menjual jasa ataupun produk *real*. Demikian produk – produk perhotelan yang paling dominan dalam bidang *hotelier*.

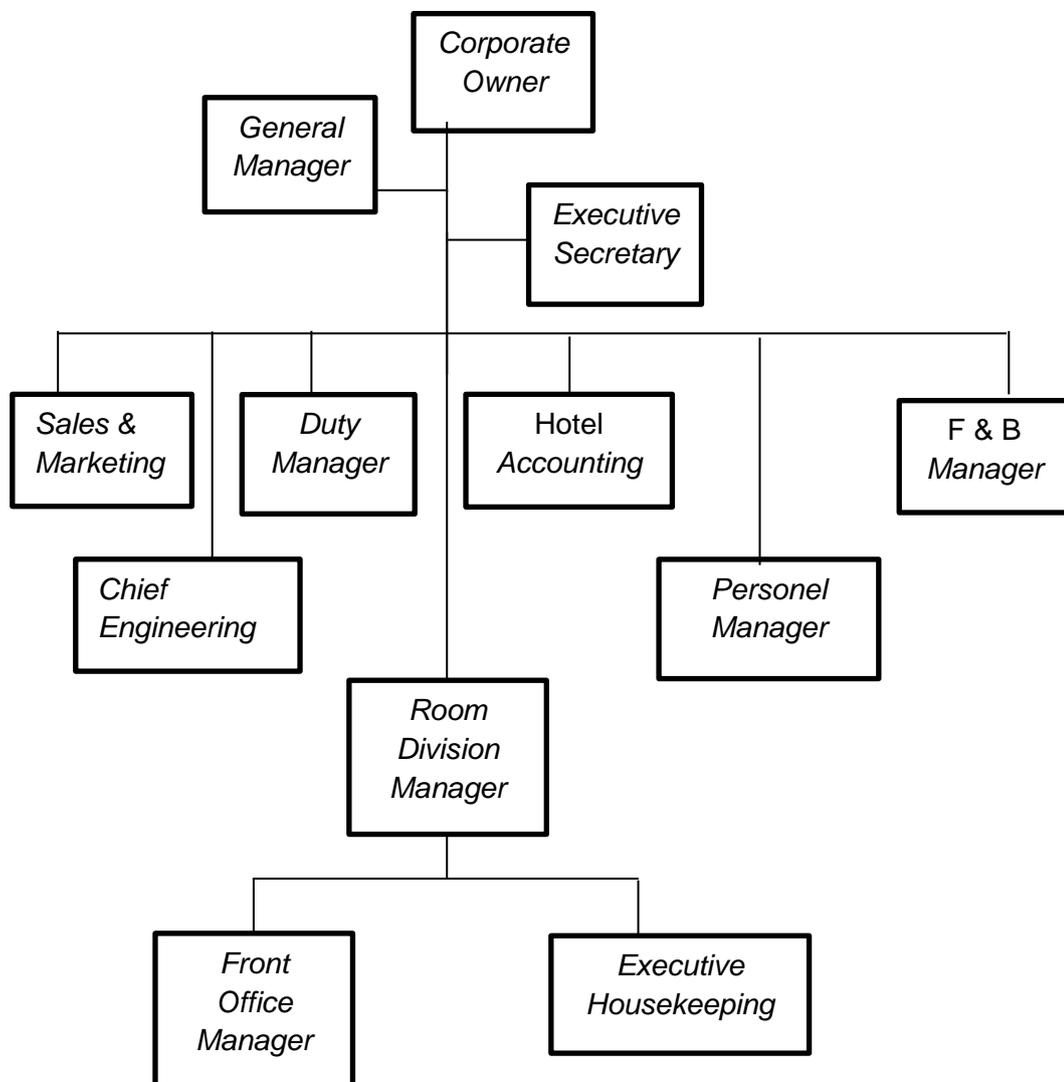
f) *Laundry*

Memiliki *laundry* sendiri di hotel selain menambah pemasukan hotel juga memberikan layanan kepada tamu hotel, meningkatkan kepuasan tamu, dan efisiensi kerja dalam penyediaan *linen* bersih.

### 3.4 Struktur Organisasi Hotel Denpasar Makassar

Untuk mencapai suatu tujuan umumnya setiap perusahaan atau hotel memerlukan sebuah struktur organisasi. Struktur organisasi sendiri merupakan gambaran tentang sebuah perusahaan disertai tugas dan tanggung jawab serta wewenang. Adapun struktur organisasi Hotel Denpasar Makassar dapat dilihat pada Gambar 3.1

**Struktur Organisasi Hotel Denpasar Makassar**



Sumber : *Hotel Denpasar Makassar, 2018*

**Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hotel Denpasar Makassar**

a) *Front Office Department*

*Front Office Department* adalah departemen hotel yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu, menerima pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu. Departemen ini merupakan kesan pertama bagi tamu ketika hendak *check-in*.

Adapun seksi – seksi di *Front Office Department* adalah sebagai berikut:

- a. *Reservation, check-in/out, extra bed.*
- b. *Reception*
- c. *Telephone Operator*
- d. *Front Office Cashier*, menerima pembayaran kamar dan penggunaan fasilitas hotel dari tamu.
- e. *Information Section*

b) *Housekeeping Department*

*Housekeeping Department* adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun *public area* serta membersihkan berbagai fasilitas hotel.

*Housekeeping* terbagi atas beberapa seksi antara lain:

- a. Pembagian tugas *housekeeping*
- b. Pembersihan dan cek status kamar (baik/rusak/perlu diganti perangkatnya) dan barang ketinggalan
- c. *Laundry section*
- d. *Gardener & Florist section*

c) *Restaurant / Food & Beverage Department*

*Restaurant* menyediakan fasilitas resto dan pesan-antar makanan di lingkungan hotel. *Food and Beverage Department* adalah departemen hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di *restaurant*.

*Food and Beverage Production* adalah suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk di sediakan kepada para tamunya. *Food and Beverage Service* adalah suatu bentuk pelayanan berupa pengantaran *order* tamu.

d) *Accounting Department*

*Accounting Department* adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel.

e) *Personalia/HRD (Human Resource Development) Payroll Department*

*Personalia* departemen adalah suatu departemen hotel yang bertugas menerima dan mendapatkan karyawan/*trainee*, serta menangani masalah yang dihadapi karyawan.

- a. Absensi
- b. *Training*/pelatihan
- c. Pengkajian/*payroll*
- d. Promosi/naik pangkat
- e. Mutasi keluar/masuk

f) *Purchasing & Inventory Department*

*Purchasing* departemen adalah suatu bagian yang bertanggung jawab atas keseluruhan pembelian pengadaan serta semua kebutuhan hotel.

- a. Menangani semua pembelian yang dilakukan oleh hotel. menerima permintaan kebutuhan barang dari tiap departemen. Melakukan pemilihan *supplier*/lelang untuk pengadaan barang.
- b. Manajemen barang masuk. Posisi barang tiap hari departemen dan penanggung jawabnya.
- c. Manajemen penyusutan barang.
- d. Manajemen perbaikan barang.
- e. Mutasi keluar/masuk.

g) *Engineering Department*

*Engineering Department* adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.

- a. Sistem kelistrikan
- b. Sistem telepon/*Private Automatic Branch eXchange* (PABX)
- c. Sistem televisi ke tiap kamar
- d. Sistem *Local Area Network* (LAN) kantor dan internet
- e. Sistem *Air Conditioner* (AC)

h) *Sales & Marketing & Public Relation Department*

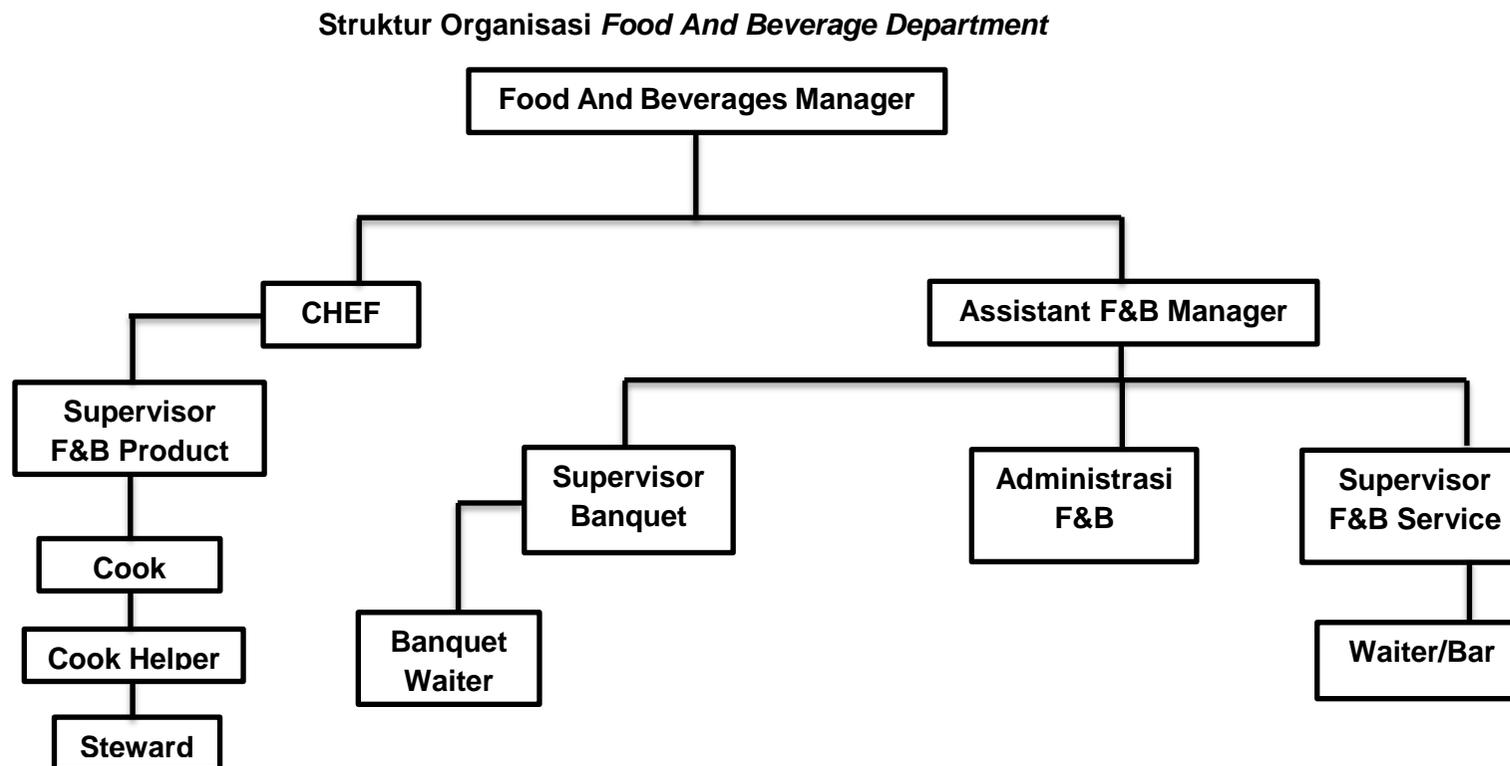
*Marketing* departemen adalah suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap

tahunya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

- a. Manajemen harga kamar berdasarkan *high season* dan *low season*, harga kamar untuk *travel agent*, reservasi group, pelanggan setia dll.
- b. Manajemen *travel agent*. Pembayaran penggunaan kamar dan fasilitas-fasilitas hotel oleh tamu dari *travel agent*.
- c. Manajemen *customer*, data *customer*, bonus/untuk *customer* setia
- d. Promosi lewat media massa (inovasi: promosi lewat social media)

### **3.5 Struktur Organisasi *Food And Beverage Department***

Untuk mencapai suatu tujuan umumnya setiap Department memerlukan sebuah struktur organisasi. Struktur organisasi sendiri merupakan gambaran tentang sebuah organisasi disertai tugas dan tanggung jawab serta wewenang. Adapun struktur Food and Beverager Product Department dapat dilihat pada Gambar 3.2



*Sumber: Hotel Denpasar Makassar, 2018*

Gambar 3.2 Struktur *Food and Beverage Product* Departemen

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

Praktik Kerja Lapangan (PKL) seperti yang telah dijelaskan sebelum, kegiatan ini merupakan proses pengenalan dunia industri/dunia kerja yang sesungguhnya kepada mahasiswa/mahasiswi yang telah di berikan bekal sebelumnya di bangku perkuliahan. Sebelum melaksanakan PKL para mahasiswa/mahasiswi akan diberikan sebuah pembekalan dari bapak/ibu dosen sesuai dengan kompetensi yang akan mereka pilih nantinya di hotel.

Setelah menerima pembekalan, para mahasiswa/mahasiswi akan mengajukan surat permohonan penerimaan peserta PKL pada hotel yang telah mereka pilih. Dimana penulis memilih salah satu hotel yang menurutnya sangat tepat dan lebih dekat dari rumah.

Setelah mendapatkan persetujuan dari *Human Resource Department* (HRD) perihal pelaksanaan kegiatan PKL selama 2 (dua) bulan, saya bersama teman saya mendapat telepon dari HRD untuk menghadiri tes wawancara pada tanggal 31 Oktober 2017 jam 10 pagi. Dengan mengenakan baju hitam putih saya bersama teman saya berangkat ke hotel bersama-sama untuk menghadiri tes wawancara. Dan alhasil kami semua diterima di Hotel Denpasar Makassar untuk melaksanakan kegiatan PKL selama 2 (dua) bulan lamanya terhitung mulai tanggal 31 Oktober 2017 sampai dengan tanggal 4 Januari 2018.

Hari pertama Praktik Kerja Lapangan (PKL) kami diarahkan kebagian HRD untuk menemui kepala bagian HRD di Hotel Denpasar Makassar. Kemudian kami di arahkan ke area penempatan kerja lapangan. Setelah sampai diarea

*kitchen* kami di perkenalkan dengan beberapa staff yang ada di *kitchen* dan ruang lingkup *kitchen*. Sebelum meninggalkan tempat tersebut kami di berikan arahan untuk mengenakan *uniform kitchen* dan kami juga di beritahun oleh pihak hotel mengenai segala bentuk informasi dan aturan yang berlaku diruangan *kitchen* dan yang harus ditaati selama mengikuti kegiatan PKL.

#### **4.2 Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di *Food and Beverage Product Department***

Selama melaksanakan PKL di Hotel Denpasar Makassar, penulis ditempatkan pada 1 (satu) departemen yaitu *Food and Beverage Product Department (kitchen)*. Kegiatan yang dilakukan penulis pada saat tiba di *kitchen*, penulis bertanya kepada senior apa yang harus dikerjakan dan akan diarahkan oleh senior harus membuat apa. Biasanya penulis disuruh untuk membuat bumbu dan mengolah bahan makanan terkadang juga disuruh untuk membuat orderan tamu dari kamar seperti nasi goreng, adapun kegiatan yang biasa penulis lakukan seperti *prepare breakfast* yaitu memotong sayuran atau membuat bubur ayam dan menggoreng bahan-bahan yang akan di siapkan untuk *breakfast* nanti.

Dalam menangani orderan tamu (*Room Service*) seperti menu nasi goreng kita selalu diarahkan untuk mengikuti standar *recipe* yang berlaku di hotel Denpasar Makassar. Adapun standar *recipe* nasi goreng *seafood* tampak pada Tabel 4.1

Tabel 4.1 *Recipe* Nasi Goreng Seafood

NO	BAHAN	TAKARAN
1	Nasi Putih	150 gram
2	Telur	1 butir
3	Kacang Polong	5 gram
4	Jagung Kernel	5 gram
5	Daun Bawang	1 batang iris tipis
6	Cumi Rebus	5 gram
7	Udang Rebus	5 gram
8	Daging Ikan Rebus	5 gram
9	Mentega	secukupnya
10	Garam	½ sendok teh
11	Merica	½ sendok teh
12	Saus tiram	secukupnya
13	Minyak wijen	secukupnya
14	Udang Goreng Tepung	2 potong
15	Cumi Goreng Tepung	2 potong
16	Ikan Goreng Tepung	2 potong
17	Bawang Goreng	secukupnya
18	Daun Selada	1 lembar
19	Tomat Buah	1 slice
20	Ketimun	1 slice
21	Knor Rasa Ayam	½ sendok teh

Sumber : *Hotel Denpasar Makassar, 2018*

Berikut langkah-langkah membuat Nasi Goreng Seafood:

1. Panaskan mentega secukupnya lalu tumis bawang putih sampai harum dan masukan telur sambil diaduk hingga telur hancur
2. Maukan cumi, udang, ikan aduk sebentar lalu masukkan nasi putih aduk hingga tercampur rata
3. Masukan bumbu dan aduk kembali hingga rata

4. Terakhir masukan kacang polong, jagung kernel, irisan daun bawang aduk sebentar lalu sisihkan

Cara penyajian (*plating*):

1. Siapkan dinner *plate* kotak
2. Letakkan nasi goreng di tengah piring taburi bawang goreng di atasnya
3. Letakkan gorengan cumi, udang, dan ikan di sebelah kiri nasi goreng
4. Jangan lupa *garnish* piring dengan selembur daun selada dan potongan ketimun serta potongan tomat buah.

**Tabel 4.2 Recipe Soto Ayam Madura**

<b>NO</b>	<b>BAHAN</b>	<b>TAKARAN</b>
<b>1</b>	<b>Kol</b>	<b>25 gram</b>
<b>2</b>	<b>Taoge Tanpa Akar</b>	<b>25 gram</b>
<b>3</b>	<b>Ayam Suir</b>	<b>25 gram</b>
<b>4</b>	<b>Laksa</b>	<b>25 gram</b>
<b>5</b>	<b>Kentang Rebus Iris Dadu</b>	<b>25 gram</b>
<b>6</b>	<b>Garam</b>	<b>½ sendok teh</b>
<b>7</b>	<b>Merica</b>	<b>½ sendok teh</b>
<b>8</b>	<b>Knor Rasa Ayam</b>	<b>½ sendok teh</b>
<b>9</b>	<b>Bumbu Kuning</b>	<b>50 gram</b>
<b>10</b>	<b>Daun Sup</b>	<b>Secukupnya</b>
<b>11</b>	<b>Daun Bawang</b>	<b>Secukupnya</b>
<b>12</b>	<b>Bawang Goreng</b>	<b>Secukupnya</b>
<b>13</b>	<b>Jeruk nipis</b>	<b>¼ buah</b>
<b>14</b>	<b>Tomat Buah</b>	<b>½ buah</b>
<b>15</b>	<b>Telur Rebus</b>	<b>1 butir</b>

Sumber : Hotel Denpasar Makassar, 2018

Selain pembuatan nasi goreng terkadang penulis juga diarahkan untuk menangani orderan lainnya, misalnya penanganan menu soto ayam madura.

Adapun *recipe* standar yang dapat dilihat pada Tabel 4.2

Berikut langkah-langkah membuat Soto Ayam Madura:

1. Didihkan air secukupnya
2. Kemudian masukan bumbu kuning, tambahkan bumbu garam, merica dll.
3. Lalu masukan toge didihkan sebentar lalu sisihkan

Cara penyajian (*plating*):

1. Siapkan soup bowl
2. Lalu letakkan irisan kol kedalam *soup bowl* kemudian laksa, kentang rebus dan terakhir ayam suir
3. Lalu siram dengan air soto kemudian taburi dengan irisan tomat buah, bawang goreng, irisan daun *soup*, irisan daun bawang terakhir letakkan telur rebus di atasnya siap disajikan
4. Sajikan dengan nasi putih dan irisan tipis.

Terkadang penulis juga disuruh untuk membuat bumbu ayam opor, pertama-tama yang harus penulis siapakan adalah bawang merah dan putih, lengkuas, daun jeruk, daun pandan, daun salam, daun sereh, lengkuas halus dan daun sereh halus dan ketumbar kemudia saya memblender, bawang merah, bawang putih, lengkuas halus, sere halus ketumbar, kemudian penulis menyiapkan wajan untuk menumis bumbu yang sudah di *blender*. Setelah bumbu siap lalu bumbu di simpan dikulkas, untuk digunakan *breakfast* keesokan harinya.

Kegiatan yang pernah penulis lakukan selama masuk pagi yaitu *closing breakfast* seperti meng-*clear up chafing dish* lalu memindahkan sisa *breakfast* ke

*panstove*, kemudian dibawa ke *EDR (Employee Dinning Room)* kantin karyawan, kemudian penulis membersihkan *cutteleries* dan membersihkan area dapur. Adapun kegiatan yang penulis lakukan selama masuk sore yaitu memotong ayam, memotong ikan, sayuran, *prepare breakfast* untuk keesokan harinya. Oleh karena itu dalam setiap harinya, kegiatan yang penulis lakukan tidak jauh berbeda dengan hari – hari biasanya kecuali ada *event*, penulis banyak melakukan pekerjaan seperti membuat es *jelly-jelly*, *mocktail*, es melon, memotong ikan, ayam, sayuran.

#### **4.3 Masalah & Solusi**

Adapun masalah yang penulis temui selama melaksanakan PKL di Hotel Denpasar Makassar yaitu variasi menu *breakfast* dihotel. Selama mengikuti PKL disana penulis melihat variasi menu *breakfast* yang disajikan begitu-begitu saja dan tidak ada penambahan satu menu untuk perbulannya. Dan ada juga tamu yang *stay* atau sudah berlangganan meng-*complaint* variasi menu yang disajikan oleh hotel karena menunya yang begitu-begitu saja.

Adapun solusi dari masalah tersebut yaitu, setiap bulannya harus ada penambahan satu menu *breakfast* agar variasi makanan terkesan tidak monoton sehingga tamu yang menginap atau tamu yang sudah berlangganan (*repeater guest*) di hotel tidak merasa bosan. Selain itu penampilan dan cita rasa makanan juga harus dipertahankan agar tamu bisa menikmati makanan atau hidangan *breakfast* yang bermacam-macam atau bervariasi dalam priode waktu tertentu yang disediakan di hotel Denpasar Makassar.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Selama proses pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) penulis memperoleh banyak pengetahuan baru yang sebelumnya penulis tidak tahu menjadi tahu terutama di *food and beverage product department* khususnya dalam penyajian makanan bagi tamu. Hal yang terpenting selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yaitu adanya pembelajaran melalui masalah yang dihadapi. Dimana penulis harus dapat menghadapi masalah tersebut dengan solusi yang terbaik tanpa merugikan pihak manajemen hotel. misalnya, masalah penanganan *complaint* tentang variasi menu yang terkesan monoton. Adapun solusi yang dapat ditawarkan adalah sebaiknya dapat dilakukan perubahan variasi menu secara berkala sehingga tamu dapat menikmati fasilitas dan pelayanan hotel yang maksimal sekaligus dapat mengurangi *complaint* khususnya di bagian *kitchen*.

#### **5.2 Saran**

##### **5.2.1 Saran untuk Mahasiswa**

1. Mempelajari dengan berulang materi yang telah diberikan selama mengikuti perkuliahan di kampus, agar saat melaksanakan *training* tidak terlalu sulit memahami istilah-istilah yang ada di setiap departemen

2. Memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya selama melaksanakan kegiatan PKL, sehingga dapat memperoleh banyak ilmu pengetahuan dari tempat PKL.
3. Menjaga sikap selama melaksanakan kegiatan PKL, karena dengan menjaga sikap yang baik bukan hanya menjaga nama baik kita, tetapi juga menjaga nama baik almamater kita yaitu Universitas Fajar.

#### **5.2.2 Saran untuk Universitas**

1. Memberikan pembekalan yang cukup kepada Mahasiswa berupa sarana dan prasarana Praktik yang memadai agar Mahasiswa tidak merasa bingung dalam melaksanakan tugas yang diberikan atau menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pihak industri saat berada di industri.
2. Menyediakan tempat khusus untuk Mahasiswa dalam melakukan Praktik, dikarenakan jika hanya mendapat materi saja di kampus terkadang mahasiswa merasa bingung saat berada di industri karena kurang memahami apa yang harus dilakukan saat diberikan tugas oleh atasan ataupun seniorinya.

#### **5.2.3 Saran untuk Perusahaan**

Saran penulis untuk perusahaan, sebaiknya perusahaan melakukan penambahan menu setiap bulannya agar tamu tidak merasa bosan dengan menu yang monoton.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2014. *Pariwisata Dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Hesty Woro Yusnita dan Atun Yulianto. 2013. *Upaya Food & Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product*. Yogyakarta: AKPAR BSI
- Samsul Huda dan Jati Nurcahyo. 2015. *Upaya Food & Beverage Product Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Hotel Grand Aston*. Yogyakarta: AKPAR BSI
- Sihite, Richard 2000. *Housekeeping (Tata Graha)*. Surabaya: SIC
- Struktur Organisasi Hotel Denpasar Makassar. 2018. Denpasar Makassar. *Struktur Food and Beverage Product Department*
- Sulastyono Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Seri Manajemen Usaha Jasa Saran Pariwisata Dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Candra Tri Mulyani. 2014. Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Ratu Ratih Caffé Hotel Sahid Jaya Solo. Solo Jurnal ilmiah.

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

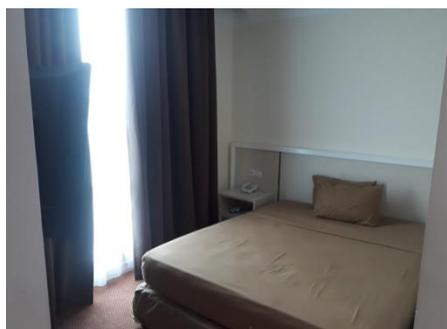
## Lampiran 1 Fasilitas-Fasilitas Hotel Denpasar Makassar



**Gambar 1.1 *Junior Suite Room* dengan *double bed***



**Gambar 1.2 *Deluxe Room* dengan *double bed***



**Gambar 1.3 *Superior Room* dengan *double bed***



**Gambar 1.3 fasilitas kamar *superior room (tv kabel, working table and chair)***

**Lampiran 2 Aktivitas Di *Kitchen* Hotel Denpasar**



**Gambar 2.1 Memotong Kentang**



**Gambar 2.2 Garnis Plate**



**Gambar 2.3 Membersihkan area *kitchen***



**Gambar 2.4 Kegiatan di kitchen area (gambar dari kiri dan tengah menumis bumbu, dan gambar pinggir kanan memotong daun sup)**

**Lampiran 3 Peralatan *Kitchen* Hotel Denpasar**



**Gambar 3.1 *Rice Cooker***



**Gambar 3.2 *Micro Wave***



**Gambar 3.3 *Showcase***

**Lampiran 4 *Platting* Makanan Hotel Denpasar**



**Gambar 4.1 Sup Buntut**



**Gambar 4.3 Ayam Sari Laut**



**Gambar 4.4 Ikan Kakap Goreng**

**Lampiran 5 Penyerahan Plakat dan Sertifikat Dari Kampus Ke Pihak Industri**



**Gambar 5.1 Foto Bersama Staff *Kitchen***



**Gambar 5.2 Penyerahan Plakat dan Foto Bersama HRD Hotel  
Denpasar Makassar**

## Lampiran 6 Sertifikat PKL

## Lampiran 7 Kartu Konsul



**PROGRAM STUDI D3 BINA WISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS FAJAR**

Alamat : Jl. Prof. Abdurrahman Baslamah No.101 (Eks. Jl. Racing Center No.101, Makassar )

KARTU KONSULTASI/BIMBINGAN

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Nama Mahasiswa : Moh. Husni Usman  
 NIM : 1410211018  
 Program Studi : D3 Bina Wisata  
 Pembimbing : Usman Renra, S.Sos., M.Si.

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf Pembimbing
1	Keluar S, 18 Januari 2018	BAB 1 Tugas dan tanggung jawab	Point and Power Review	Wf
2	Jambi, 8 <del>Januari</del> Februari	BAB 2 Review Standar	Review Review Standar masalah perhitungan	Wf
3	12/2/2018	Revisi 3	Struktur argumentasi dan masalah	Wf
4	15/2/2018	Revisi IV	Review standar	Wf
5	17/2/2018			
6	19/2			
7	19/2/2018	Formulir	Revisi formulir	Wf
8	20/2/2018	Revisi V	perbaikan Revisi dan keaktifan	Wf

## Biodata Penulis

### Mohammad Husni Usman, A.Md.Par.

#### Data Diri

Nama Panggilan : Husni  
Tempat & Tanggal Lahir : Surabaya, 16 Januari 1996  
Agama : Islam  
Suku : Bugis  
Tinggi & Berat Badan : 169cm & 80kg  
Status : Belum Menikah (Single)  
Hobby : Ngedj, Nonton dan Main game  
No. Telp : 08998998923  
E-mail : Husniiusman@gmail.com  
Alamat : Jl. Lasuloro Perm Griya Rindu Alam  
Blok B 2

#### Penidikan

2002 – 2008 : SDN Monginsidi 1 Makassar  
2008 – 2011 : SMP Nasional Makassar  
2011 – 2014 : SMA Negeri 2 Makassar  
2014 – 2018 : Universitas Fajar Makassar (UNIFA)  
Jurusan Pariwisata Fakultas Ekonomi  
dan Ilmu-Ilmu Sosial